Commission des normes du travail

Rapport annuel 1988-1989

Québec

90-06057/

Cette publication* est rédigée, éditée et distribuée par la
Direction des communications de la
Commission des normes du travail
400, boul. Jean-Lesage
C.P. 18 500, Terminus postal
Québec (Québec)
G1K 7Z5
Tél. : (418) 643-8742

* Dans ce document, la forme masculine désigne, lorsqu'il y a lieu, aussi bien les femmes que les hommes. L'emploi du masculin a pour but de faciliter la lecture du texte.

Dépôt légal — 4e trimestre 1989
Bibliothèque nationale du Québec
ISBN 2-550-19812-3
ISSN 0715-9773
© Commission des normes du travail

Monsieur Pierre Lorrain
Président de l'Assemblée nationale
Hôtel du Gouvernement
Québec

Monsieur le Président,

Je suis heureux de vous présenter le rapport annuel de la Commission des normes du travail pour l'exercice financier se terminant le 31 mars 1989.

Ce rapport rend compte de l'ensemble des activités de la Commission et contient de nombreux renseignements d'intérêt public.

Je vous prie d'agréer, Monsieur le Président, l'assurance de mes sentiments très distingués.

Le ministre de la Main-d'oeuvre
et de la Sécurité du revenu,

André Bourbeau

Québec, juin 1989

Monsieur André Bourbeau
Ministre de la Main-d'oeuvre
et de la Sécurité du revenu
Gouvernement du Québec
Québec

Monsieur le Ministre,

Conformément à l'article 26 de la Loi sur les normes du travail, j'ai le plaisir de vous remettre le rapport annuel de la Commission des normes du travail.

Ce rapport rend compte de l'ensemble des activités de la Commission des normes du travail pour l'exercice financier se terminant le 31 mars 1989.

Veuillez agréer, Monsieur le Ministre, l'assurance de ma considération distinguée.

Le président-directeur général

Paul-Émile Bergeron

Québec, juin 1989

Table des matières

La Commission des normes du travail 1
- Son champ d'action 1
- Son mandat 1
- Ses pouvoirs 1

Les lois et règlements 3
- La Loi sur la fête nationale 3
- La loi sur les normes du travail 3
- Les règlements 4

Le conseil d'administration 5
- Son rôle 5
- Ses membres 5
- Ses activités 5

Le secrétariat 7
- L'étalement des heures de travail 7
- La Loi sur l'accès à l'information 7

Les structures administratives 9
- Organigramme 9
- Le personnel de direction 10
- Le rôle des principales unités administratives 10

Les ressources 13
- Un projet de changement 13
- Les ressources humaines 13
- Les ressources financières 15
- Les ressources technologiques et informationnelles 16
- Les ressources matérielles 17

Les états financiers 19
- Rapport du vérificateur 19
- Revenus et dépenses et excédent 20
- Bilan 21
- Évolution de la situation financière 22
- Notes complémentaires 23

L'information et les renseignements 25
- Les imprimés 25
- Les médias de masse 25
- Des rencontres avec le public 26
- Un programme de prévention 26
- À l'écoute des Néo-Québécois 26
- Les services de renseignements 26

Le traitement des plaintes 27
- Les plaintes 27
- Les poursuites pénales 30
- Les enquêtes de prélèvement 30
- Les congédiements 30

Des mesures d'évaluation 33
- Les recherches 33
- Une enquête sur la rémunération autour du salaire minimum 33
- La vérification interne 33

Les objectifs généraux et priorités 35

Annexe 37
- Les bureaux de la Commission des normes du travail 37

Liste des tableaux

Tableau 1
Effectifs autorisés au 31 mars 1989 selon la catégorie d'emploi et le sexe 14

Tableau 2
Les employeurs québécois et le prélèvement autorisé par la Loi sur les normes du travail (1986-1989) 15

Tableau 3
Nombre de plaintes reçues et d'enquêtes créées selon la région (1988-1989) 27

Tableau 4
Nombre de plaintes reçues et d'enquêtes créées selon le secteur d'activité économique (1988-1989) 28

Tableau 5
Nombre d'infractions et montants réclamés selon les normes enfreintes (1988-1989) 29

Tableau 6
Congédiement sans une cause juste et suffisante
Profil des plaintes déposées (1980-1989) 31

Tableau 7
Congédiement sans une cause juste et suffisante
Profil des plaintes déférées à l'arbitrage (1981-1988) 32

La Commission des normes du travail

Son champ d'action

Au fil des ans, les relations entre employeurs et employés ont connu une réelle évolution dans la négociation de conditions de travail mutuellement acceptables. La contribution gouvernementale à la conscientisation des chefs d'entreprise et de l'ensemble de la société n'est pas étrangère à cette évolution. Depuis 1919, en effet, se sont succédées diverses lois dites « sociales » régissant les conditions du travail. Toutefois, c'est l'entrée en vigueur de la Loi sur les normes du travail, en 1980, qui marque un point tournant dans ce domaine. Alors que les premières lois n'avaient qu'une portée limitée, la Loi sur les normes du travail fixe un véritable cadre général de conditions de travail pour l'ensemble des salariés.

Aujourd'hui, une bonne part de la main-d'oeuvre du Québec bénéficie de conditions de travail en vertu d'une convention collective ou d'un décret. D'autres salariés, pour leur part, sont régis par le Code canadien du travail ou par la Loi sur les relations du travail dans l'industrie de la construction. Néanmoins, le nombre de salariés québécois protégés seulement par la Loi sur les normes du travail est estimé à près de 1 300 000 en 1988 — ce qui représente pratiquement la moitié de la main-d'oeuvre rémunérée au Québec.

Son mandat

La Commission des normes du travail est l'organisme institué par la Loi sur les normes du travail, le 16 avril 1980. Elle relève du ministre de la Main-d'oeuvre et de la Sécurité du revenu. Elle est chargée de faire observer la Loi sur la fête nationale et a aussi pour mandat de surveiller la mise en oeuvre et l'application des conditions de travail prévues dans la Loi sur les normes du travail ou dans les règlements adoptés en vertu de cette loi. La Commission exerce en particulier les fonctions suivantes:

— informer et renseigner la population en ce qui a trait aux normes du travail;

— surveiller l'application de ces normes et, s'il y a lieu, transmettre ses recommandations au Ministre;

— recevoir les plaintes des salariés et faire enquête.

Ses pouvoirs

La Commission des normes du travail est une corporation au sens du Code civil. Elle est donc investie des pouvoirs généraux d'une telle corporation. Sa loi constituante lui confère en outre des pouvoirs particuliers. Elle dispose notamment, aux fins d'enquête, des pouvoirs d'une commission d'enquête et jouit par ailleurs d'un pouvoir de réglementation. Toutefois, les règlements qu'elle adopte en vertu de ce pouvoir doivent recevoir l'approbation du gouvernement. Mentionnons enfin que la Commission peut intenter des poursuites civiles et pénales.

Les lois et règlements

La Commission des normes du travail fut donc créée le 16 avril 1980, lors de la promulgation de la Loi sur les normes du travail. Succédant à la Commission du salaire minimum, elle en acquiert alors les droits et en assume les obligations. Sur le plan législatif, elle en assure en quelque sorte la continuité. Et, à moins d'incompatibilité avec la nouvelle Loi sur les normes du travail, les règlements et résolutions adoptés sous l'ancienne commission demeurent en vigueur jusqu'à ce qu'ils soient abrogés, modifiés ou remplacés, le cas échéant. De même en est-il de l'Ordonnance sur le commerce de détail de l'alimentation.

Par ailleurs, lors de sa création, la Commission des normes du travail se voit également confier l'application de la Loi sur la fête nationale adoptée en 1978.

La Loi sur la fête nationale

La Loi sur la fête nationale a été sanctionnée le 8 juin 1978. Entrée en vigueur le jour même de sa sanction, elle a ensuite été modifiée à diverses reprises. Parfois, les modifications n'avaient cependant pour but que d'assurer une certaine concordance avec différents textes de loi. Voici les principales lois qui l'ont modifiée:

— le chapitre 45 des lois de 1979, Loi sur les normes du travail (L.Q., 1979, c. 45; après refonte, L.R.Q., c. N- 1.1), sanctionné le 22 juin 1979;

— le chapitre 43 des lois de 1983, Loi concernant les travailleurs au pourboire de la restauration et de l'hôtellerie (L.Q., 1983, c. 43), sanctionné le 21 décembre 1983;

— le chapitre 27 des lois de 1984, Loi modifiant diverses dispositions législatives (L.Q., 1984, c. 27), sanctionné le 20 juin 1984;

— le chapitre 58 des lois de 1986, Loi relative à diverses mesures à caractère financier concernant l'administration de la justice, (L.Q., 1986, c. 58), sanctionné le 19 juin 1986.

La Loi sur les normes du travail

La Loi sur les normes du travail fut sanctionnée le 22 juin 1979. Comme la Loi sur la fête nationale, elle fut ensuite modifiée à plusieurs reprises et parfois, dans l'unique but d'assurer une certaine concordance avec différents textes de loi. Voici les lois qui ont modifié la Loi sur les normes du travail:

— le chapitre 5 des lois de 1980, Loi modifiant la Loi sur les normes du travail et la Loi sur la formation et la qualification professionnelles de la main-d'oeuvre (L.Q., 1980, c. 5), sanctionné le 10 avril 1980;

— le chapitre 11 des lois de 1980, Loi modifiant diverses dispositions législatives (L.Q., 1980, c. 11), sanctionné le 18 juillet 1980;

— le chapitre 23 des lois de 1981, Loi modifiant diverses dispositions législatives (L.Q., 1981, c. 23), sanctionné le 19 décembre 1981;

— le chapitre 12 des lois de 1982, Loi sur l'abolition de la retraite obligatoire et modifiant certaines dispositions législatives (L.Q., 1982, c. 12), sanctionné le 1er avril 1982;

— le chapitre 58 des lois de 1982, Loi modifiant diverses dispositions législatives (L.Q., 1982, c. 58), sanctionné le 16 décembre 1982;

— le chapitre 22 des lois de 1983, Loi modifiant le Code du travail et diverses dispositions législatives (L.Q., 1983, c. 22) sanctionné le 23 juin 1983;

— le chapitre 43 des lois de 1983, Loi concernant les travailleurs au pourboire de la restauration et l'hôtellerie (L.Q., 1983, c. 43), sanctionné le 21 décembre 1983;

— le chapitre 21 des lois de 1985, Loi sur le ministère de l'Enseignement supérieur, de la Science et de la Technologie et modifiant diverses dispositions législatives (L.Q., 1985, c. 21), sanctionné le 20 juin 1985;

— le chapitre 58 des lois de 1986, Loi relative à diverses mesures à caractère financier concernant l'administration de la justice, (L.Q., 1986, c. 58), sanctionné le 19 juin 1986;

— le chapitre 89 des lois de 1986, Loi modifiant la Loi sur les relations du travail dans l'industrie de la construction (L.Q., 1986, c. 89), sanctionné le 17 décembre 1986;

— le chapitre 95 des lois de 1986, Loi modifiant diverses dispositions législatives eu égard à la Charte des droits et libertés de la personne, (L.Q., 1986, c. 95), sanctionné le 19 décembre 1986;

— le chapitre 41 des lois de 1988, Loi sur le ministère des Affaires internationales (L.Q., 1988, c. 41) sanctionné le 10 novembre 1988.

La Loi sur les normes du travail est entrée en vigueur le 16 avril 1980, à l'exception de l'article 75 qui est entré en vigueur le 1er avril 1981. Toutefois, le paragraphe 4 de l'article 5, les paragraphes 4 et 6 de l'article 29, les paragraphes 6 et 7 de l'article 39, les mots « ou d'intégration » au paragraphe 7 de l'article 77, l'article 112 et les articles 136 à 138 ne sont pas encore en vigueur. Ils auront effet à la date ou aux dates qui seront fixées par proclamation du gouvernement.

De même, les modifications apportées aux articles 46 et 50 et le remplacement de l'article 99, tels qu'ils sont édictés par le chapitre 43 des lois de 1983, dans la mesure où ils réfèrent à une attribution de pourboire ou à des pourboires qui sont attribués, entreront en vigueur à la date ou aux dates fixées par proclamation du gouvernement.

Enfin, l'article 74 sera modifié lors de l'entrée en vigueur de l'article 103 du chapitre 22 des lois de 1983 à la date fixée par proclamation du gouvernement.

Les règlements

La Commission des normes du travail administre sept règlements. L'Ordonnance sur le commerce de détail de l'alimentation, le Règlement sur le prélèvement et le Règlement de régie interne ont été modifiés à diverses reprises. Voici la liste des règlements et des modifications qui y ont été apportées depuis la dernière refonte:

— le Règlement soustrayant certaines catégories de salariés et d'employeurs de l'application de la section VI.1 et de l'article 122.1 de la Loi sur les normes du travail (c. N-1.1, r. 0.1);

— l'Ordonnance sur le commerce de détail de l'alimentation (c. N-1.1, r. 1);

— le Règlement sur l'exclusion des établissements visés à l'article 90 de la Loi sur les normes du travail(c. N- 1.1, r. 2);

— le Règlement sur les normes du travail (c. N-1.1, r. 3), modifié par le décret 1394-86 du 10 septembre 1986, par le décret 1340-87 du 26 août 1987 et le décret 1316-88 du 31 août 1988;

— le Règlement sur le prélèvement autorisé par la Loi sur les normes du travail (c. N-1.1, r. 4), modifié par le décret 1334-86 du 27 août 1986;

— le Règlement de régie interne de la Commission des normes du travail (c. N-1.1, r. 5.1), modifié par le décret 6-87 du 7 janvier 1987;

— le Règlement sur la tenue d'un système d'enregistrement ou d'un registre (c. N-1.1, r. 6).

Le conseil d'administration

Son rôle

La Commission des normes du travail est une corporation. Elle est donc administrée par un conseil d'administration. Ce conseil, qui porte le nom de « Commission », définit les orientations, les objectifs et les politiques de l'organisme. Il approuve le budget directeur et exerce une surveillance générale sur l'administration courante.

Le président du conseil d'administration est responsable de l'exécution des résolutions, règlements, politiques et décisions adoptés par les membres. De plus, il est aussi directeur général de l'organisme et, à ce titre, il est responsable de l'administration et de la direction de la Commission.

Ses membres

La Commission est composée d'au plus sept membres, dont le président. Les membres du conseil d'administration sont nommés par le gouvernement après consultation des milieux les plus représentatifs des salariés et des employeurs. Le président est désigné pour un mandat n'excédant pas cinq ans. Les autres membres sont nommés pour un mandat n'excédant pas trois ans. Notons par ailleurs qu'à l'exception du président, les membres ne reçoivent aucune rémunération pour les services rendus dans le cadre de leur mandat.

Depuis avril 1987, les membres de la Commission sont:
M. Paul-Émile Bergeron, président
Mme Pearl Castonguay-Dolgin*
M. Hervé Dickner
M. Jacques Fortin
Me Gérald A. Ponton
M. Jean Renaud
Mme Yvette St-Onge

Ses activités

La Commission prend généralement ses décisions lors de séances qu'elle tient tout au cours de l'année. En fait, pour se conformer à la Loi, la Commission doit se réunir au moins une fois par trois mois. Cependant, une décision signée par tous les membres a la même valeur que si elle avait été prise en séance ordinaire.

Au cours de l'exercice financier, la Commission a fait ses recommandations au ministre responsable relativement à l'opportunité de hausser le salaire minimum. De plus, elle a fourni au ministre ses suggestions de modifications en vue d'une révision éventuelle de la Loi sur les normes du travail. Au cours des séances qui ont eu lieu cette année, les membres ont approuvé les états financiers de l'exercice 1987-1988, le budget de dépenses de l'année 1989-1990, de même que des poursuites pénales. La Commission a également adopté des décisions de régie interne courantes.

De plus, le conseil d'administration a suivi avec intérêt l'évolution de la démarche de vérification intégrée qui s'est poursuivie durant toute l'année.

* Madame Castonguay-Dolgin a remis sa démission comme membre du conseil d'administration le 23 mars 1989.

Le secrétariat

Un des rôles du secrétaire est d'assister les membres de la Commission dans leurs activités. À cette fin, il prépare les séances de la Commission, y présente les dossiers nécessaires aux décisions et en rédige les procès-verbaux. Le secrétaire assume également d'autres fonctions reliées au mandat de la Commission.

L'étalement des heures de travail

En vertu de l'article 53 de la Loi sur les normes du travail, un employeur peut, avec l'autorisation de la Commission, étaler les heures de travail de ses employés sur une base autre que la base hebdomadaire. Le conseil d'administration a établi les règles relatives à l'étalement des heures de travail et a délégué au secrétaire de la Commission la responsabilité d'appliquer cette politique.

Pendant cet exercice, la Commission a acquiescé à 52 des 58 demandes qu'elle a reçues à cet égard. Cependant, 25 d'entre elles étaient des demandes de renouvellement d'autorisation. De ce nombre, un employeur a demandé à la Commission d'annuler l'autorisation accordée et un autre a demandé une modification à son autorisation.

Dans l'ensemble, les demandes qui ont ont été accueillies favorablement faisaient état d'horaires de travail avantageux pour les salariés. La Commission fut en effet particulièrement soucieuse de retrouver, dans les requêtes qui lui ont été présentées, des avantages pour les salariés concernés afin de compenser la perte éventuelle de la rémunération au taux des heures supplémentaires.

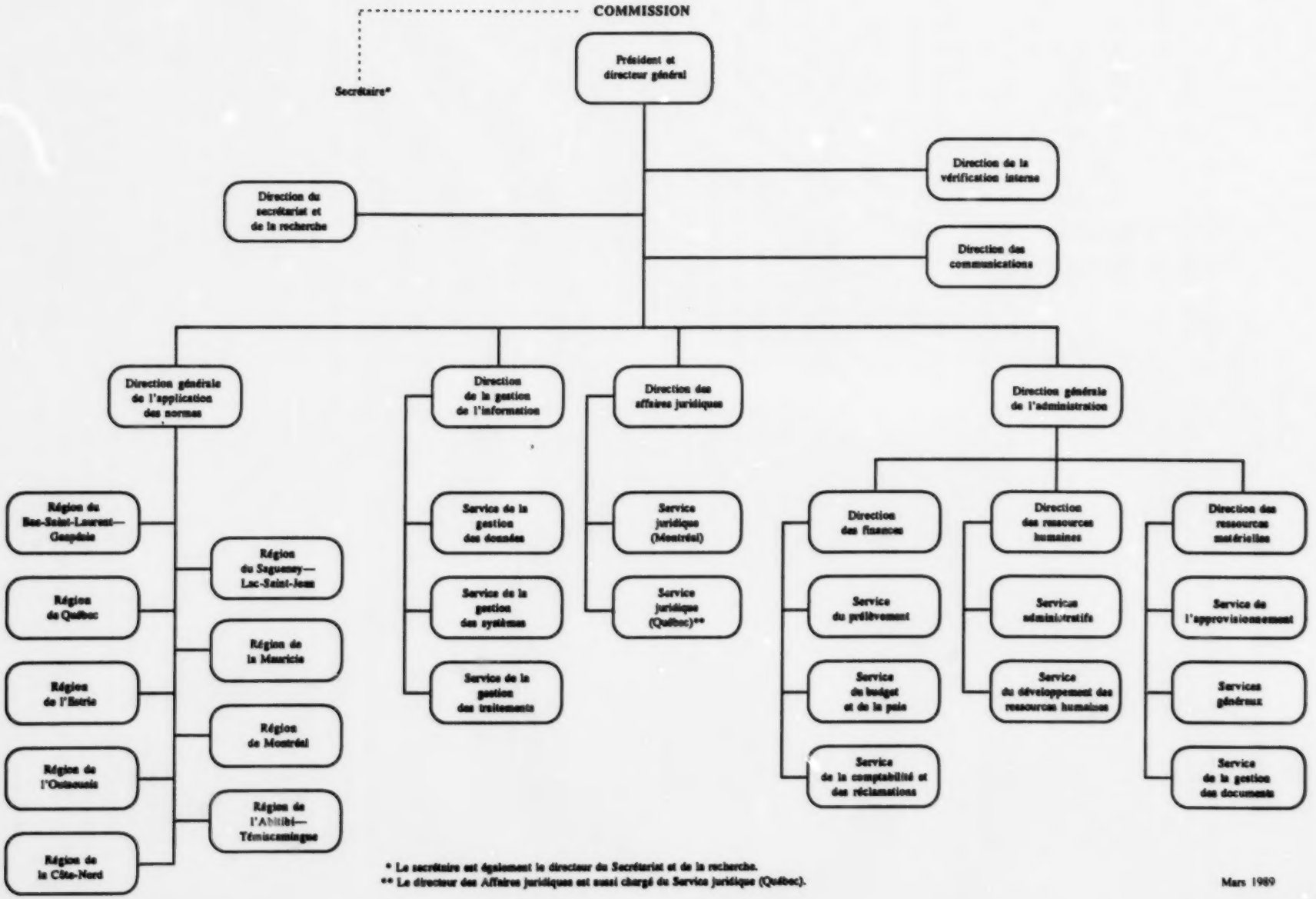
La Loi sur l'accès à l'information

La Commission désire se conformer aux exigences de la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels, connue sous le nom de « Loi sur l'accès à l'information ». Pour ce faire, le secrétaire est responsable de l'accès aux documents et de la protection des renseignements personnels au sein de la Commission. À ce titre, il doit entre autres, répondre aux demandes des citoyens et coordonner l'ensemble des obligations administratives faites à la Commission pour répondre aux exigences de la loi.

Au cours de l'exercice financier 1988-1989, la Commission a reçu 23 demandes d'accès à des documents ou à des renseignements personnels. Elle a donné suite, soit totalement ou en partie, à 19 de ces demandes, en a refusé trois et une requête a été retirée par le demandeur. Enfin, une des décisions de la Commission a été l'objet d'une demande de révision devant la Commission d'accès à l'information.

Les structures administratives

Organigramme



* Le secrétaire est également le directeur du Secrétariat et de la recherche.
** Le directeur des Affaires juridiques est aussi chargé du Service juridique (Québec).

Mars 1989

Le personnel de direction

Président-directeur général
M. Paul-Émile Bergeron

Directrice du secrétariat et de la recherche
Mme Lucie Paquet, par intérim[1]

Directrice de la vérification interne
Mme Francine Martel Vaillancourt

Directeur des communications
M. J.-Alphée Gagné

Directeur général de l'application des normes
M. Jean-Louis Boulanger

Directeur de la gestion de l'information
M. Aurélien D'Allaire

Directeur des affaires juridiques
Me Richard Parent

Directeur général de l'administration
M. Michel-C. Bilodeau

Directeur des finances
M. Edmour Bergeron

Directeur des ressources humaines
M. Gilles Hins, par intérim[2]

Directeur des ressources matérielles
M. Jean Rochette

Les directeurs des bureaux régionaux

Région du Bas-Saint-Laurent — Gaspésie
M. François Vincent

Région du Saguenay — Lac-St-Jean
M. Ghislain Tanguay

Région de Québec
M. Jacques Gagnon

Région de la Mauricie
M. Roland Bergeron

Région de l'Estrie
M.Pierre Gauthier

Région de Montréal
M. Yves Béliveau

Région de l'Outaouais
M. Jean Landry

Région de l'Abitibi — Témiscamingue
M. Réal Gagnon

Région de la Côte-Nord
M. Michel Jean

Le rôle des principales unités administratives

Le président-directeur général

Il préside toutes les séances de la Commission et doit s'assurer de l'exécution des résolutions, règlements, politiques et décisions de celle-ci. À titre de directeur général, il planifie les activités de l'organisme, de même qu'il dirige et coordonne les opérations nécessaires à la réalisation des objectifs qui ont été fixés.

La Direction du secrétariat et de la recherche

Le secrétariat s'occupe de nommer les arbitres dans les cas de congédiements faits sans une cause juste et suffisante et de suivre l'évolution de la jurisprudence relative à ce recours. Cette direction effectue des études et des recherches contribuant à soutenir les recommandations du conseil d'administration en vue d'assurer l'évolution des normes du travail. Elle est en outre chargée de gérer le centre de documentation de la Commission. Par ailleurs, en tant que secrétaire, le directeur de cette unité remplit un rôle de soutien administratif auprès des membres de la Commission. Il doit enfin répondre aux demandes d'étalement des heures de travail et aux demandes d'accès à des documents en vertu de la « Loi sur l'accès à l'information ». La direction s'occupe également de l'application de la Charte de la langue française à la Commission.

La Direction de la vérification interne

La vérification interne est une fonction d'évaluation indépendante au sein de la Commission. Elle doit: apprécier le système de procédures et de contrôle interne; mesurer et évaluer l'efficacité et « l'efficience » des différentes activités; assister et conseiller les directeurs et gestionnaires dans l'iden-

[1] Mme Paquet assure l'intérim depuis le 22 février 1988.
[2] M. Hins assure l'intérim depuis juillet 1988, en l'absence de M. Jacques Dumas.

tification des moyens susceptibles d'améliorer le contrôle et le rendement des activités dont ils ont la responsabilité.

La Direction des communications

Sa fonction principale est de faire connaître à la population le contenu de la Loi et des règlements sur les normes du travail et de la Loi sur la fête nationale de même que l'existence et les services de la Commission des normes du travail. Cette direction doit ainsi concevoir, élaborer, produire et réaliser des programmes de communications. Elle doit de plus assister les différentes directions de l'organisme en ce qui a trait aux communications et aux relations publiques.

La Direction générale de l'application des normes

Elle a la responsabilité de planifier, coordonner, diriger et contrôler les activités concernant l'application des normes du travail, qui sont réalisées par les bureaux situés dans les régions suivantes:
— Bas-Saint-Laurent — Gaspésie;
— Saguenay — Lac-Saint-Jean;
— Québec;
— Mauricie;
— Estrie;
— Montréal;
— Outaouais;
— Abitibi — Témiscamingue;
— Côte-Nord.

Ces bureaux, qui veillent à faire respecter les normes du travail sur l'ensemble du territoire québécois, doivent plus particulièrement:
— répondre aux demandes de renseignements des salariés et des employeurs;
— informer les nouveaux employeurs de leurs obligations en vertu de la Loi sur les normes du travail;
— enregistrer les déclarations et les plaintes des salariés;
— intervenir auprès de l'employeur des salariés plaignants et tenter d'en arriver à un règlement par téléphone;
— enquêter sur tous les cas qui n'ont pas été réglés à la suite d'une intervention téléphonique;
— procéder à des enquêtes de prévention chez les catégories d'employeurs les plus susceptibles de commettre des infractions à la Loi;
— procéder à des enquêtes de prélèvement;
— soumettre périodiquement à la Commission toute suggestion qui serait susceptible d'améliorer les conditions de travail et le respect des normes.

La Direction de la gestion de l'information

Cette unité administrative coordonne la gestion de l'information de la Commission et fournit le support nécessaire aux usagers des systèmes d'information. Pour ce faire, elle élabore des politiques et procédures en matière de gestion de l'information, maintient un inventaire des systèmes d'information et des données dont elle assure également la diffusion interne. De plus, cette direction voit au fonctionnement et au développement des systèmes d'information et gère le parc d'équipements informatiques et bureautiques de la Commission.

La Direction des affaires juridiques

Cette direction a comme fonction principale d'intenter des procédures judiciaires en réclamations civiles et des poursuites pénales devant les divers tribunaux de la province. De plus, elle traite certains dossiers de plaintes déposées à la Commission pour congédiement illégal. Elle émet des opinions juridiques à l'intention des membres de la Commission et des gestionnaires. Elle assiste les différentes directions en ce qui concerne l'application de la Loi et des règlements sur les normes du travail et de la Loi sur la fête nationale. Enfin, elle participe au processus de révision de ces lois et à l'élaboration des projets de loi et de règlements découlant de celles-ci.

La Direction générale de l'administration

Elle planifie, coordonne, dirige et contrôle l'ensemble des activités relatives à la gestion des ressources humaines, financières, techniques et matérielles de la Commission. Les directions des finances, des ressources humaines et des ressources matérielles relèvent de cette direction générale.

La Direction des finances

Cette unité administrative doit administrer les fonds de la Commission, préparer les budgets et veiller à leur observance. Elle perçoit les cotisations que doivent verser les employeurs assujettis au

Règlement sur le prélèvement. Elle rembourse les salariés lésés lorsque les sommes d'argent qui leur sont dues ont été recouvrées. Enfin, elle conseille et assiste les gestionnaires dans la gestion des ressources financières de la Commission.

La Direction des ressources humaines

Cette direction répond aux besoins des gestionnaires quant aux effectifs qui leur sont nécessaires, détermine le niveau des emplois et s'occupe du classement du personnel. De plus, elle conseille les gestionnaires et les employés quant à l'interprétation et à l'application des différents contrats de travail et programmes d'avantages sociaux. Elle exerce par ailleurs son rôle-conseil en matière de gestion, d'utilisation maximale du personnel et répond aux besoins de formation et de perfectionnement des individus.

La Direction des ressources matérielles

La principale fonction de cette unité administrative est de fournir aux diverses directions les ressources matérielles nécessaires à l'accomplissement de leurs tâches. Elle s'occupe notamment de l'acquisition de l'espace, de l'approvisionnement, voit à la gestion des documents et assure les autres services généraux tels l'aménagement, l'impression, le courrier, etc.

Les ressources

Un projet de changement

La Commission des normes du travail a continué en 1988-1989 à rechercher de nouveaux moyens d'action et à animer le projet de changement au sein de son organisation. Il s'agit du projet connu sous le nom de « Deuxième défi ». Rappelons que le principal objectif de ce projet entrepris l'an dernier vise à poursuivre l'excellence en privilégiant l'esprit de collaboration et d'innovation à tous les niveaux et dans tous les domaines d'activité de la Commission. Il faut également évoquer ici les valeurs que préconise la Commission dès le départ comme étant celles qui sont propres à assurer la réussite de ce projet. Ces valeurs sont les suivantes: le client; les ressources humaines; l'excellence; le respect d'autrui et la confiance mutuelle; la transparence dans la gestion et les communications; la fierté à l'égard de l'organisation.

Dans cette perspective, plusieurs faits ont marqué l'année. Mentionnons en particulier deux pôles qui retiennent l'attention. À ce propos, il convient de signaler en premier lieu la tenue d'une rencontre qui a réuni l'ensemble du personnel de la Commission les 14 et 16 juin à Montréal. Un an après le lancement de l'opération, la Commission désirait en quelque sorte faire le point sur son projet d'organisation. La rencontre fut donc l'occasion d'une mise en commun de la perception et du vécu des employés à l'égard du projet depuis ses débuts. À cet effet, signalons qu'un document vidéo, réalisé quelques semaines auparavant, a été présenté à l'ensemble du personnel lors de ces journées. Ce document, qui présentait des témoignages d'employés des différentes unités administratives a servi de toile de fond et d'amorce aux discussions en ateliers. Les échanges qui ont eu lieu ont contribué à mieux faire comprendre les objectifs du projet à un plus grand nombre d'employés. Les participants ont par ailleurs identifié la valeur du respect d'autrui et de la confiance mutuelle comme étant celle qui devrait être privilégiée à la Commission afin de relever le défi de l'excellence. Ajoutons enfin que la rencontre a permis à l'ensemble du personnel de proposer des moyens d'action et de suggérer des attitudes susceptibles de faire progresser cette valeur à l'intérieur de l'organisation.

Dans un deuxième temps, la réunion annuelle des gestionnaires de la Commission, en octobre, a été axée sur le thème du respect et de la confiance. Pendant deux jours, les gestionnaires ont réfléchi en ateliers en cherchant à mieux comprendre le respect et la confiance dans le contexte d'une organisation. De plus, ils ont identifié lesquelles de leurs attitudes personnelles en regard du style de gestion, du mode de communication et de la qualité des relations humaines pouvaient favoriser un climat de travail fondé sur le respect et la confiance.

D'autre part, la direction de la Commission a profité de cette réunion pour présenter à l'ensemble des gestionnaires un plan d'intervention appelé « action-communication ». Dans le contexte du processus de changement en cours au sein de l'organisation, ce plan fait appel aux gestionnaires dans la redéfinition du nouveau style de gestion de la Commission: la participation à la gestion. L'intervention vise à améliorer la qualité des relations et des communications entre employés et gestionnaires en suscitant des occasions d'échange et de participation.

À l'issue de cette rencontre en octobre, chaque gestionnaire, selon sa manière et son rythme personnel, a donc poursuivi ou entrepris divers projets visant à impliquer davantage ses employés dans la gestion des activités de son unité administrative. C'est ainsi que tout au cours de l'année, se sont développés de nouveaux moyens et réseaux de communications internes. Regroupant des gestionnaires et des employés ou des membres de différentes unités administratives, plusieurs équipes, comités et groupes de travail se sont formés, s'associant pour échanger, proposer ou prendre des décisions sur des sujets qui les concernent. De l'ensemble de ces échanges commence à se dégager une vision commune qui facilite notamment la tenue d'opérations globales telles la vérification intégrée ou la délégation à l'égard des ressources.

Les ressources humaines

La mise au point d'un plan de délégation en gestion des ressources humaines a été complétée pendant l'année 1988-1989; constituant une des principales mesures touchant le personnel de la Commission. Ce plan identifie l'ensemble des pouvoirs et des responsabilités concernant les conditions et les modalités du travail des différentes catégories d'employés et présente les niveaux de gérance auxquels sont délégués les pouvoirs de décision. L'adoption et l'entrée en application d'un tel plan confirment la volonté de la Commission de

rapprocher le plus possible du personnel concerné la prise de décision en matière de gestion des ressources humaines; la Direction des ressources humaines exerçant davantage un rôle de conseiller et de soutien technique auprès des gestionnaires qui ont les pouvoirs de décision. Dans la mise en place de son plan, la Commission a tenu à bien informer les gestionnaires et à s'assurer que les pouvoirs délégués seront exercés dans le respect de la Loi sur la fonction publique et des diverses politiques émanant des organismes centraux impliqués dans la gestion des ressources humaines.

Par ailleurs, plusieurs employés ont profité des avantages offerts dans le cadre des divers programmes réguliers de gestion des ressources humaines. Près d'une trentaine de personnes ont ainsi tiré parti des mesures en vigueur concernant principalement le travail à temps partiel, les congés sans traitement et les congés sans traitement à traitement différé.

Au cours de l'exercice, la Direction des ressources humaines de la Commission a par ailleurs comblé par voie d'affectation, de promotion, de mutation ou de recrutement quelque 51 postes devenus vacants. Dans un contexte de croissance limitée de ses effectifs, la Commission a poursuivi et intensifié ses efforts dans le domaine du développement de ses ressources humaines.

À la Commission des normes du travail comme dans d'autres organisations, la connaissance et la maîtrise des technologies de l'information prennent à l'heure actuelle une importance stratégique. C'est pourquoi la majeure partie du personnel oeuvrant en informatique a pu encore cette année profiter de sessions de formation ou de perfectionnement dans ce domaine. Compte tenu de la volonté de la Commission d'accentuer l'usage de la micro-informatique pour répondre à ses besoins en matière de traitement de l'information, un grand nombre d'employés — parmi lesquels plusieurs employés de soutien administratif — ont suivi des cours d'introduction à la micro-informatique et aux logiciels de base. Il faut noter que la plupart de ces cours ont été préparés et donnés à l'interne, grâce à une équipe de formateurs de la Direction de la gestion de l'information. Signalons d'autre part la mise sur pied durant l'année d'un programme de soutien à l'apprentissage de la micro-informatique visant à favoriser, par l'acquisition d'équipements personnels, l'accroissement des connaissances et des habiletés en regard des technologies de l'information en usage à la Commission.

Mentionnons par ailleurs que l'ensemble du personnel affecté aux demandes de renseignements et à la réception des plaintes des citoyens a suivi pendant l'année un cours d'une durée de deux jours sur la législation que la Commission est chargée d'appliquer. Il s'agissait d'une formation dite de « rafraîchissement », destinée à préciser certains éléments d'interprétation de ces lois afin de tenir compte de l'évolution de la jurisprudence dans le domaine. Ces cours ont été donnés par des personnes-ressources de la Direction des affaires juridiques et ont rejoint quelque 200 employés.

Au plan du soutien à la formation académique, une trentaine d'employés de la Commission ont pu poursuivre leurs études tout en bénéficiant dans la plupart des cas d'un congé à temps partiel avec traitement.

Sensible à la santé au travail de son personnel et à sa qualité de vie, la Commission a organisé pendant l'année quelques activités dans ce sens. Que ce soit à l'occasion d'ateliers spécifiques ou dans le cadre de la Semaine de santé et de sécurité du travail, tenue à l'automne 1988, une centaine d'employés ont participé à des sessions axées principalement sur le contrôle du stress et l'initiation à diverses techniques de détente.

Tableau 1
Effectifs autorisés au 31 mars 1989 selon la catégorie d'emploi et le sexe

Catégorie	Hommes	Femmes	Total
Hors cadre	1	—	1
Cadres supérieurs	15	1	16
Cadres intermédiaires	22	4	26
Professionnels	49	21	70
Techniciens	15	13	28
Inspecteurs-enquêteurs	100	7	107
Employés de bureau et assimilés	41	99	140
Ouvriers	2	—	2
Postes vacants			9
Total:	**245**	**145**	**399***

* Au cours de l'année, la Commission a également engagé, sur une base occasionnelle, quelque 100 personnes pour des périodes plus ou moins longues.

Au 31 mars 1989, la situation des effectifs de la Commission des normes du travail en regard des politiques gouvernementales d'égalité en emploi était la suivante: les femmes représentaient 36,3 % des effectifs de la Commission, les membres des communautés culturelles en représentaient 6 %, les personnes handicapées 0,5 % (en excluant les déficiences non limitatives), et les autochtones 1 %.

Les ressources financières

Le financement

La principale source de revenus de la Commission provient des cotisations qu'elle perçoit annuellement des employeurs régis par le Règlement sur le prélèvement autorisé par la Loi sur les normes du travail. Cette cotisation s'appelle le « prélèvement ».

Le montant de prélèvement qu'un employeur doit verser à la Commission se calcule selon un certain pourcentage des salaires assujettis — c'est-à-dire les salaires payés par l'employeur du 1er janvier au 31 décembre de chaque année, jusqu'à concurrence d'un maximum annuel par employé. Le prélèvement doit être versé au plus tard le 10 mars suivant l'année civile pour laquelle il est dû. Mentionnons que le taux de prélèvement de 1988 a été fixé à 0,08 % des salaires sujets au prélèvement, jusqu'à un maximum de 36 500 $ par employé.

Depuis quelques années, la Commission des normes du travail applique des mesures visant à améliorer l'efficacité de ses opérations de prélèvement. Par ailleurs, elle se propose de réviser, dès l'an prochain, l'ensemble du processus de prélèvement, de manière à améliorer ses contacts avec sa clientèle d'employeurs.

Le tableau 2 montre l'évolution des opérations de prélèvement effectuées par la Commission au cours des trois dernières années.

Les prévisions budgétaires

Les revenus de la Commission des normes du travail, pour l'exercice financier 1989-1990, sont estimés à 29,4 millions. Cela représente une augmentation de 1,7 million sur ceux de 27,7 millions réalisés durant le présent exercice. Cette augmentation est principalement attribuable à une hausse de 1,6 million des revenus de prélèvement.

Les dépenses augmenteront de 2,4 millions, par rapport à celles de l'exercice précédent, pour totaliser 27 millions. Les dépenses reliées aux traitements et honoraires qui s'accroîtront de 1,9 million, sont principalement responsables de cette hausse.

L'excédent des revenus sur les dépenses pour le prochain exercice financier est donc établi à 2,4 millions, portant ainsi à 12,8 millions l'excédent

Tableau 2
Les employeurs québécois et le prélèvement autorisé par la Loi sur les normes du travail (1986-1989)

	1986-1987	1987-1988	1988-1989
Nombre d'employeurs inscrits au fichier « Employeurs »*	745 767	907 840	1 041 747
Nombre d'employeurs assujettis au prélèvement**	340 861	383 692	421 209
Montants de prélèvement versés par les employeurs assujettis	27 367 054 $	24 778 457 $	26 218 711 $

* Ce nombre comprend à la fois des employeurs dont l'entreprise est en opération et d'autres dont l'entreprise est inactive à une période donnée.

** Il s'agit des employeurs à qui on a expédié une déclaration de prélèvement.

accumulé de la Commission au 31 mars 1990. Il faut cependant considérer que la Commission encaisse la majeure partie de ses revenus au cours des deux derniers mois de son exercice financier et qu'elle doit utiliser son excédent accumulé pour financer en partie ses dépenses des dix premiers mois de l'exercice suivant.

Les ressources technologiques et informationnelles

En 1988-1989, au cours de la première année d'application de son plan directeur en matière de gestion de l'information, la Commission a adopté une politique globale sur la gestion de la ressource information. Cette politique s'applique à l'ensemble de l'information circulant à la Commission, peu importe sa forme, sa nature ou son support. Elle se fonde sur les principes suivants: l'information est une ressource qui doit être gérée comme toute autre ressource; elle appartient à l'ensemble de l'organisation et elle doit être accessible à tous ceux qui en ont besoin à la Commission, sauf exception. Il n'est pas inutile d'insister sur l'importance d'une telle disposition puisqu'elle servira de base afin de mettre au point un ensemble de stratégies et de normes dans ce domaine.

Rappelons que c'est au niveau du comité directeur de la gestion de l'information que sont définies de telles politiques. En effet, pour assurer la réalisation efficace de son plan directeur, la Commission a établi l'an dernier un partage des responsabilités entre la Direction de la gestion de l'information, le comité directeur et le groupe des usagers. Au cours de l'année, le comité directeur s'est réuni à six reprises. En plus de la politique sur la gestion de la ressource information, d'autres lignes directrices ont été retenues. Ces orientations réfèrent notamment à l'optimisation des grands systèmes informatiques et à l'utilisation accrue de la micro-informatique.

L'optimisation des systèmes fait partie des orientations prioritaires de la Commission et constitue une préoccupation majeure dans la planification annuelle. Elle représente un moyen essentiel pour maintenir les systèmes informatiques jeunes et en prolonger la vie utile. En optimisant les systèmes, il est possible d'en reporter les refontes et d'épargner ainsi des sommes considérables. Au cours de l'année 1988-1989, quelque 200 modifications ont donc été apportées aux grands systèmes informatiques de la Commission.

Afin de répondre aux besoins croissants des usagers en matière de traitement de l'information, la Commission a par ailleurs décidé de mettre l'accent sur la micro-informatique. À cet effet, des études d'opportunité ont été effectuées auprès de chaque unité administrative au début de l'exercice. Précisons que cette orientation en micro-informatique nécessite la mise en place de mesures favorisant l'utilisation optimale de ces nouveaux outils. C'est pourquoi la Commission a travaillé à définir un cadre normatif approprié et des plans de formation adaptés en micro-informatique. Déjà, plusieurs normes ont été identifiées: qu'il s'agisse de normes relatives à la documentation et au développement des applications ou de normes de sécurité. D'autre part, les contenus de formation en micro-informatique comprendront dorénavant de nouveaux éléments tels la sécurité informatique, les normes de qualité, les guides de développement et d'utilisation d'applications.

Parallèlement, la Direction de la gestion de l'information a réalisé plusieurs projets durant l'année. En ce qui concerne la gestion des données, la réalisation d'une seconde étape d'un inventaire global des données contenues dans les systèmes opérationnels a permis d'entreprendre l'exploitation de cet inventaire. Des documents de référence ont ainsi été produits afin de poursuivre notamment l'analyse des données relatives aux clientèles « salariés » et « employeurs ».

Mentionnons par ailleurs la création de deux nouveaux systèmes d'information de gestion: à la Direction générale de l'application des normes et à la Direction de la gestion de l'information. L'exploitation de ces systèmes fournit périodiquement aux gestionnaires concernés une synthèse des projets en cours et des ressources disponibles; ce qui contribue à améliorer le suivi des activités et la planification stratégique de leur unité.

Toujours dans un souci d'optimisation, le logiciel de bureautique supportant les fonctions centralisées de gestion documentaire et du courrier électronique a été réévalué en cours d'année. Il pourrait éventuellement être remplacé par un logiciel exigeant moins de temps d'utilisation de l'unité centrale de traitement.

En ce qui a trait aux applications bureautiques, il convient de signaler la réalisation d'un projet touchant l'automatisation de la correspondance reliée au système « prélèvement ». C'est ainsi qu'environ 350 lettres-types ont été produites à l'aide de la micro-informatique, facilitant les quelque 4 500 échanges de correspondance que la Commission entretient chaque année avec les employeurs assujettis au prélèvement.

Dans le cadre de ses orientations technologiques, la Commission a décidé de doter son centre de traitement informatique d'un système de gestion de la capacité et de la charge. Il s'agit d'un ensemble de logiciels permettant de suivre l'évolution de la demande en capacité de traitement selon les groupes d'utilisateurs et les applications. On prévoit ainsi que l'augmentation de la demande en capacité de traitement au complexe central ne devrait pas dépasser 10 % par année. Soulignons par ailleurs une amélioration apportée au logiciel d'exploitation de l'unité centrale de traitement. La Commission a acquis une nouvelle version de ce logiciel, plus performante et répondant mieux à ses besoins

Les ressources matérielles

La gestion des documents

Au sujet du système de gestion documentaire, les activités de l'année ont été centrées sur le support aux usagers et sur la mise à jour du classement des documents dans les unités administratives.

Dans le domaine de la conservation des documents, signalons que l'approbation du calendrier de conservation des documents de la Commission a été complétée en 1988-1989 par les Archives nationales. On a donc commencé le microfilmage des documents selon les échéances de conservation prévues au calendrier. Plus de 56 000 documents ont été microfilmés durant l'année. Dans une première étape, ces documents sont tous ceux qui doivent être conservés pour une période d'au moins dix ans. Il s'agit principalement des sentences arbitrales déposées à la Commission dans les cas de congédiements faits sans une cause juste et suffisante et des dossiers des anciens employés de la Commission.

Quant aux activités du dépôt des documents semi-actifs, elles ont nécessité cette année plus de 5 400 séries d'opérations relatives à la réception, à la recherche, au classement ou à la destruction de dossiers. Ajoutons que certains équipements du dépôt des documents ont été changés en accord avec les normes gouvernementales dans ce domaine. Mentionnons à ce propos la préoccupation de la Commission à l'égard de l'espace et des coûts d'entreposage que nécessite la conservation de ses documents semi-actifs.

Il faut noter par ailleurs que la Commission a effectué la mise à jour de son plan de relève globale pour tenir compte du déménagement de son siège social qui a eu lieu en 1987-1988. Rappelons que ce plan, qui doit être mis à jour annuellement, prévoit les diverses mesures permettant de rétablir l'ensemble des activités de la Commission s'il survenait une catastrophe.

L'aménagement des locaux

Il convient de signaler tout d'abord le déménagement, durant l'année, de deux des bureaux régionaux de la Commission des normes du travail, en accord avec la Société immobilière du Québec. Au tout début de l'exercice, le bureau régional de la Côte-Nord a emménagé dans de nouveaux locaux situés au 836, rue de Puyjalon à Baie-Comeau. Pour sa part, le bureau régional du Saguenay — Lac-Saint-Jean a été relogé au 3885, boulevard Harvey à Jonquière, en novembre 1988.

Au cours de l'année, des réaménagements de moindre importance ont aussi été effectués dans les bureaux de Montréal, Hull et Québec. Soulignons enfin que la Commission a décidé de relocaliser son bureau régional de Québec dans les limites de la ville de Sainte-Foy. Ce déménagement doit avoir lieu au cours de la prochaine année.

En ce qui a trait à l'application de la Loi sur la protection des non-fumeurs dans certains lieux publics, la Commission des normes du travail a continué de pratiquer les mesures nécessaires au respect de cette loi dans les locaux qu'elle a désignés, tant au siège social qu'en région. Aucune infraction n'a été signalée à l'égard de cette loi en 1988-1989.

Pendant l'exercice, la Commission a par ailleurs remplacé les systèmes téléphoniques dans cinq de ses bureaux régionaux. Ces modifications, réalisées en collaboration avec le ministère des Communications, visaient à doter certains bureaux de la Com-

mission d'équipements téléphoniques plus conformes à ses besoins actuels ou à venir. Il faut signaler enfin qu'à la fin de l'exercice 1988-1989, la Commission a acquis deux télécopieurs, dont l'un a été installé au siège social à Québec et l'autre au bureau régional de Montréal.

La gestion de l'approvisionnement

Une étude a été réalisée en 1988-1989 quant à l'opportunité d'informatiser la gestion de l'approvisionnement à la Commission. Annuellement, près de 2 000 demandes d'approvisionnement en biens et services doivent être traitées. L'utilisation de la micro-informatique servirait notamment à la gestion de l'inventaire des fournitures du magasin au siège social. Un tel système permettrait également d'assurer un meilleur contrôle des ameublements et des autres équipements à toutes les étapes: de l'acquisition jusqu'à la disposition de ces biens.

Les états financiers

Rapport du vérificateur

J'ai vérifié le bilan de la Commission des normes du travail au 31 mars 1989 ainsi que l'état des revenus et dépenses et de l'excédent et l'état de l'évolution de la situation financière de l'exercice terminé à cette date. Ma vérification a été effectuée conformément aux normes de vérification généralement reconnues, et a comporté par conséquent les sondages et autres procédés que j'ai jugés nécessaires dans les circonstances.

À mon avis, ces états financiers présentent fidèlement la situation financière de la Commission au 31 mars 1989 ainsi que les résultats de ses opérations et l'évolution de sa situation financière pour l'exercice terminé à cette date selon les conventions comptables énoncées à la note 2, appliquées de la même manière qu'au cours de l'exercice précédent.

Le vérificateur général du Québec,

Rhéal Chatelain, F.C.A.

Québec, le 12 mai 1989

Commission des normes du travail
(L.R.Q., chapitre N-1.1 et modifications)

Revenus et dépenses et excédent
de l'exercice terminé le 31 mars 1989

	1989	1988
Revenus		
Prélèvements (note 3)	26 218 711 $	24 778 457 $
Intérêts sur dépôts et placements	1 264 175	927 818
Autres	194 089	268 458
	27 676 975	**25 974 733**
Dépenses		
Traitements	13 402 920	12 912 228
Avantages sociaux	2 182 435	2 074 954
Honoraires professionnels	1 237 646	1 068 968
Frais de déplacement	988 604	801 580
Communications	1 059 155	958 349
Publicité et information	350 681	325 223
Location	2 214 673	1 940 256
Entretien	410 140	406 845
Fournitures	543 916	526 225
Mauvaises créances	39 975	135 784
Intérêts sur la dette à long terme	1 093 175	1 155 525
Amortissement des immobilisations	976 057	989 959
Autres	108 803	41 305
	24 608 180	**23 337 201**
Excédent des revenus sur les dépenses	**3 068 795**	**2 637 532**
Excédent au début	**7 324 348**	**4 686 816**
Excédent à la fin	**10 393 143 $**	**7 324 348 $**

Bilan
au 31 mars 1989

	1989	1988
Actif		
À court terme		
Encaisse	70 500 $	54 720 $
Dépôt à terme et autres placements	21 690 062	19 823 366
Prélèvements à percevoir des employeurs	1 170 487	1 103 684
Intérêts courus	236 662	168 196
Autres créances	98 768	76 837
Placements en obligations	—	64 993
	23 266 479	21 291 796
Placements en obligations (note 4)	1 099 099	1 098 409
Immobilisations (note 5)	1 532 368	1 661 890
	25 897 946 $	**24 052 095 $**
Passif		
À court terme		
Fournisseurs et frais courus	1 758 592 $	2 317 349 $
Réclamations perçues à remettre aux salariés	59 086	89 448
Intérêts courus sur la dette à long terme	261 125	277 350
Versement sur la dette à long terme (note 6)	682 500	617 600
	2 761 303	3 301 747
Dette à long terme (note 6)	12 743 500	13 426 000
Excédent	**10 393 143**	**7 324 348**
	25 897 946 $	**24 052 095 $**

Pour la Commission

Paul-Émile Bergeron
Gérald A. Ponton

Évolution de la situation financière
de l'exercice terminé le 31 mars 1989

	1989	1988
Activités d'exploitation		
Excédent des revenus sur les dépenses	3 068 795 $	2 637 532 $
Éléments sans incidence sur les liquidités:		
Amortissement des immobilisations	976 057	989 959
(Gain) perte sur aliénations d'immobilisations	(3 338)	547
Amortissement de l'escompte sur obligations	(690)	(703)
Liquidités provenant des opérations	4 040 824	3 627 335
Variation des éléments d'actif et de passif liés à l'exploitation	(762 544)	562 040
Liquidités provenant des activités d'exploitation	3 278 280	4 189 375
Activités de financement		
Liquidités utilisées pour les activités de financement:		
Remboursement de la dette à long terme	(617 600)	(556 100)
Activités d'investissement		
Acquisitions d'immobilisations	(850 451)	(1 026 874)
Produit d'aliénations d'immobilisations	7 254	2 317
Encaissement d'un placement en obligations	64 993	—
Liquidités utilisées pour les activités d'investissement	(778 204)	(1 024 557)
Augmentation des liquidités	**1 882 476**	**2 608 718**
Liquidités au début	**19 878 086**	**17 269 368**
Liquidités à la fin	**21 760 562 $**	**19 878 086 $**

Les liquidités de la Commission comprennent l'encaisse et les dépôts à terme et autres placements à court terme.

Notes complémentaires
31 mars 1989

1. Constitution et fonctions

La Commission des normes du travail, constituée par la Loi sur les normes du travail (L.R.Q., chapitre N-1.1 et modifications), est une corporation au sens du Code civil et elle est investie des pouvoirs généraux d'une telle corporation. Son mandat consiste à surveiller la mise en oeuvre et l'application des normes du travail. Elle doit plus particulièrement informer et renseigner la population en ce qui a trait aux normes du travail, surveiller l'application de ces normes et s'il y a lieu, transmettre ses recommandations au ministre. Elle doit aussi recevoir les plaintes des salariés et les indemniser dans la mesure prévue par la loi et les règlements sur les normes du travail.

2. Conventions comptables

Les états financiers de la Commission ont été préparés par la direction selon la méthode de la comptabilité d'exercice et les conventions comptables énoncées ci-dessous. Ces états comprennent des montants fondés sur les meilleurs jugements et estimations.

Placements en obligations

Les placements en obligations sont présentés au coût amorti.

Immobilisations

Les immobilisations sont présentées au coût d'acquisition et elles sont amorties selon les méthodes et les taux suivants:

	Méthode	Taux
Équipement	Amortissement décroissant	20 %
Mobilier	Amortissement décroissant	10 %
Matériel roulant	Amortissement décroissant	30 %
Améliorations locatives	Amortissement linéaire	20 %
Équipements informatiques	Amortissement linéaire	33⅓%

Prélèvements

Les revenus de prélèvements de la dernière année civile écoulée sont enregistrés aux livres lors de la réception des rapports d'employeurs et/ou de leur paiement ainsi qu'au moment de l'émission des réclamations aux employeurs. Les revenus de prélèvements déterminés après le 30 avril afférents aux exercices antérieurs sont enregistrés aux revenus de l'exercice suivant.

3. Prélèvements

Les prélèvements de l'exercice 1989 incluent un montant de 1 644 523 $ afférent à des exercices antérieurs (1988: 2 232 477 $).

4. Placements en obligations

Les placements en obligations de la province de Québec, d'une valeur nominale de 1 100 000 $ (1988: 1 165 000 $), 5½ et 5¾ l'an, échéant en 1990, sont présentés au coût amorti et ont une valeur marchande de 1 023 090 $ (1988: 1 102 325 $).

5. Immobilisations

	1989			1988
	Coût	Amortissement accumulé	Net	Net
Équipements	708 144 $	494 609 $	213 535 $	226 057 $
Mobilier	830 426	480 663	349 763	379 479
Matériel roulant	11 812	7 760	4 052	5 788
Améliorations locatives	1 036 610	715 322	321 288	354 939
Équipements informatiques	4 639 502	3 995 772	643 730	695 627
	7 226 494 $	**5 694 126 $**	**1 532 368 $**	**1 661 890 $**

6. Dette à long terme

Solde dû au régime de retraite des fonctionnaires

	1989	1988
Passif résultant de la contribution à titre d'employeur non versée pour des services antérieurs au 31 décembre 1975.	13 426 000 $	14 043 600 $
Versement échéant en deça d'un an	682 500	617 600
	12 743 500 $	**13 426 000 $**

Ce passif est remboursable par des versements annuels de 1 727 000 $ et un dernier de 1 751 700 $, incluant le capital et les intérêts échéant en l'an 2 000, à un taux de 7,90 % pour l'année 1988, décroissant jusqu'à 6,66 % en l'an 2 000, date d'échéance.

Le montant des versements en capital à effectuer au cours des cinq prochains exercices se détaille comme suit:

Années	$
1990	682 500
1991	749 600
1992	820 300
1993	893 400
1994	970 400

7. Régimes de retraite

Les employés de la Commission participent au Régime de retraite des fonctionnaires et au Régime de retraite des employés du gouvernement et des organismes publics. Le coût de ces régimes est partagé également depuis le 1er juillet 1982 entre les employés et les employeurs. Ces régimes sont à prestations déterminées et comportent des garanties à la retraite et au décès. Les contributions de la Commission imputées aux résultats de l'exercice s'élèvent à 672 256 $ (1988: 621 274 $). Les obligations de la Commission envers ces régimes gouvernementaux se limitent à ses contributions pour services courants à titre d'employeur.

8. Chiffres comparatifs

Certains chiffres de 1988 ont été reclassés afin de les rendre conformes à la présentation adoptée en 1989.

L'information et les renseignements

La Commission des normes du travail a la responsabilité d'informer et de renseigner la population sur les conditions de travail et les recours prévus dans la Loi ou les règlements sur les normes du travail et dans la Loi sur la fête nationale.

Au cours de l'année, pour faire connaître davantage la législation qu'elle administre, la Commission a eu recours à divers moyens d'intervention allant de la diffusion des documents d'information à l'utilisation des médias de masse sans oublier ses interventions directes auprès de sa clientèle lors de séances d'information, de congrès, colloques ou expositions. Par ailleurs, la Commission offre à la population des services de renseignements sur une base permanente afin de répondre aux demandes spécifiques d'information des citoyens.

Les imprimés

En 1988-1989, la Commission des normes du travail a distribué quelque 520 000 dépliants d'information rédigés soit en français soit en anglais. Ces dépliants étaient principalement destinés aux salariés. La Commission a par ailleurs expédié aux employeurs quelque 132 000 documents spécialement préparés à leur intention, dont plus de 17 000 en langue anglaise.

Il convient de signaler la parution en cours d'année d'une nouvelle publication intitulée « Let's talk dismissal ». Il s'agit de la version anglaise d'une brochure éditée en français l'an dernier; elle traite du contexte général entourant le recours en cas de congédiement fait sans une cause juste et suffisante. Mentionnons par ailleurs la préparation d'une nouvelle publication dont la parution est prévue pour l'an prochain. Ce document portera sur l'arbitrage dans les cas de congédiements faits sans une cause juste et suffisante. D'autre part, il faut noter la préparation en cours d'année, d'un document spécialement destiné aux communautés culturelles. Cette publication résumant l'ensemble des dispositions relatives aux normes du travail doit être éditée au cours du prochain exercice; elle sera disponible en quatre langues: l'espagnol, le portugais, le grec et l'italien.

La Commission a en outre poursuivi la diffusion des études réalisées par ses chercheurs. Près de 3 000 exemplaires de ces documents spécifiques ont été acheminés aux personnes ou aux groupes les plus susceptibles de s'intéresser à ces ouvrages. D'autre part, une deuxième édition du document traitant de l'interprétation et de la jurisprudence de la législation sur les normes du travail a été publiée au début de l'année. Une mise à jour a été effectuée par la suite, de manière à y inclure les nouveaux taux du salaire minimum entrés en vigueur le 1er octobre 1988.

Au total, la Commission des normes du travail a distribué à ses usagers durant l'année 1988-1989 quelque 850 000 documents d'information de toutes sortes.

Les médias de masse

La Commission a poursuivi ses efforts de sensibilisation dans les grands médias, principalement à deux occasions pendant l'année 1988-1989.

La première opération de sensibilisation s'est tenue en juin. Elle a porté sur le préavis de licenciement ou de mise à pied et sur les normes relatives aux congés annuels. Pour véhiculer ces messages, les publications spécialisées et le réseau des stations radiophoniques diffusant *La minute juridique* ont été choisis.

L'entrée en vigueur de nouveaux taux du salaire minimum le 1er octobre 1988 a constitué le thème principal de la deuxième campagne de sensibilisation qui a eu lieu à l'automne. Puisqu'il représente une des normes les plus souvent enfreintes, le message sur le préavis a également été repris à cette occasion. Trois médias ont été retenus aux fins de cette opération. Les messages de la Commission traitant des nouveaux taux du salaire minimum et du préavis ont donc été diffusés dans quelque 110 hebdomadaires régionaux, dans près d'une dizaine de revues spécialisées de même que sur les ondes d'une centaine de stations de radio diffusant *La minute juridique*.

En plus des messages diffusés lors de ces deux campagnes de sensibilisation, il faut souligner la parution d'une série d'articles sur les normes du travail dans le magazine *Avenir*. Amorcée en octobre, la parution de ces articles s'inscrit dans le cadre d'une chronique mensuelle réalisée grâce à la collaboration des éditeurs de cette revue vouée à l'information relative aux ressources humaines dans les entreprises. Depuis le début de cette chronique, plusieurs sujets ont été abordés tels que: les salariés régis ou exclus de l'application de la loi; le préavis de licenciement; l'emploi à temps partiel et les normes du travail; la semaine normale de travail et les heures supplémentaires.

Mentionnons enfin que la Commission a fait paraître divers avis ou annonces dans les quotidiens et dans les publications spécialisées. Ces annonces

ont porté notamment sur le taux des prélèvements que doivent verser les employeurs et sur les principales modalités d'application des jours fériés.

Des rencontres avec le public

La Commission des normes du travail tient à rester en contact avec sa clientèle. Voilà pourquoi elle a participé à une quarantaine d'événements un peu partout au Québec, répondant aux questions de près de 6 000 citoyens à l'occasion d'expositions, de colloques, de congrès ou de visites dans les centres commerciaux. À ce propos, ajoutons que la Commission a refait la présentation de son deuxième stand d'exposition au tout début de l'année. De même, l'année a été marquée dans ce domaine par la réalisation d'un projet spécial nommé « PICTO ». Ce projet a permis de mettre au point un nouvel outil interactif de diffusion destiné à fournir au public une source attrayante de renseignements sur les normes du travail. Le prototype réalisé consiste en un module équipé d'un écran tactile, de haut-parleurs, d'un lecteur optique, d'une imprimante et d'un micro-ordinateur; le tout contrôlé par un logiciel spécial servant à présenter des pages d'information à l'écran. Fonctionnant en mode automatique ou conversationnel, l'appareil retient l'attention et crée un élément d'animation intéressant dans les stands d'exposition de la Commission. Au cours du prochain exercice, la Commission évaluera la pertinence d'un tel outil et l'opportunité d'en diversifier les utilisations.

La Commission s'est également adressée directement à certains groupes de salariés ou d'employeurs, de même qu'à des finissants des cégeps ou des écoles secondaires, désireux de mieux connaître leurs droits et obligations en regard des normes du travail. Les quelque 600 séances d'information qu'elle a données lui ont ainsi permis de rencontrer près de 13 500 personnes. Notons que près de la moitié de ces séances d'information ont été dispensées grâce au réseau des personnes-ressources des bureaux régionaux de la Commission.

Un programme de prévention

Poursuivant un programme annuel de prévention, les inspecteurs-enquêteurs des bureaux régionaux ont visité des employeurs pour les informer du rôle de la Commission des normes du travail et du contenu des lois et règlements dont elle surveille l'application. Les inspecteurs devaient de plus faire connaître aux employeurs les documents d'information mis à leur disposition. À l'occasion de ces rencontres, des documents d'information ont été également remis à des salariés des entreprises concernées.

Leurs efforts ont été concentrés auprès d'employeurs qui s'étaient tout juste lancés dans les affaires en 1987 ou 1988 et auprès d'entreprises des secteurs de l'hébergement, de la restauration et du commerce de détail. Les inspecteurs-enquêteurs ont ainsi effectué plus de 8 000 visites préventives.

À l'écoute des Néo-Québécois

Chez les communautés culturelles, il est souvent mentionné que de nombreux salariés connaissent mal leurs droits et les services gouvernementaux susceptibles de les aider. Les difficultés de langue et d'adaptation en seraient la cause.

Dans le but de pallier à ces difficultés, la Commission des normes du travail a mis en place il y a plusieurs années déjà les structures permettant de renseigner les Néo-Québécois dans leur propre langue. En effet, les préposés aux renseignements, en poste à Montréal, sont en mesure d'offrir leurs services en quelque 14 langues et dialectes.

En 1988-1989, une dizaine d'activités ont amené la Commission à s'adresser plus particulièrement aux Néo-Québécois. Il s'agissait en majeure partie de séances d'information données à des groupes désireux de mieux connaître leurs droits concernant les normes du travail.

Les services de renseignements

Consciente de la nécessité d'informer les citoyens au moment où ils en ont besoin, la Commission offre quotidiennement à la population des services de renseignements, principalement via son réseau de bureaux régionaux.

Au cours de l'exercice 1988-1989, le personnel affecté au renseignement a répondu à près de 600 000 demandes de renseignements touchant l'application des diverses normes du travail. La très grande majorité de ces demandes ont été faites par téléphone alors que d'autres citoyens se sont renseignés auprès de la Commission, soit en personne soit par le courrier.

Le traitement des plaintes

Chaque année, des milliers de salariés déposent des plaintes à la Commission des normes du travail. Et ce, parce qu'ils estiment avoir été victimes d'une atteinte à un droit que leur reconnaissent la Loi ou les règlements sur les normes du travail ou la Loi sur la Fête nationale. En fait, les salariés peuvent exercer deux grandes catégories de recours: les recours en réclamations civiles et les recours à l'encontre de certains congédiements. Comme nous le verrons plus loin, les plaintes que soumettent les salariés se rapportent à des infractions de plusieurs types. Aussi, en regard de cette diversité des plaintes et des infractions, l'action de la Commission est-elle multiple.

Dans la plupart des cas, l'intervention de la Commission des normes du travail consiste à recevoir les plaintes des salariés, à faire enquête auprès de leurs employeurs et à tenter d'en arriver à un règlement. Lorsqu'il s'agit de plaintes se rapportant au salaire ou aux autres avantages pécuniaires impayés, la Commission, après enquête, établit le montant de la réclamation et en exige le paiement auprès des employeurs fautifs. Le cas échéant, elle perçoit ces sommes et en fait remise aux salariés. Lorsque l'employeur refuse d'acquitter le paiement de la réclamation, la Commission peut, pour le compte des salariés, exercer des recours devant les tribunaux civils afin de récupérer les sommes qui leur sont dues. Lorsqu'elle obtient gain de cause devant les tribunaux, la Commission remet aux salariés les montants ainsi recouvrés. Par ailleurs, la Commission peut faire enquête de sa propre initiative lorsqu'il s'agit par exemple de vérifier si certains groupes d'employeurs se conforment à des exigences de nature administrative prévues par la Loi. Il peut s'agir notamment de certaines obligations relativement à la remise d'un bulletin de paie ou à la tenue d'un registre de paie. Lorsque de telles obligations ne sont pas respectées ou pour d'autres motifs stipulés dans la Loi, la Commission des normes du travail peut également intenter des poursuites pénales contre les employeurs qui ne se conforment pas à la législation dont elle est chargée de surveiller l'application.

Les plaintes

On peut donc classer les plaintes soumises à la Commission en deux grandes catégories: les plaintes reliées à des infractions de nature pécuniaire ou de nature administrative et les plaintes à l'encontre

Tableau 3
Nombre de plaintes reçues et d'enquêtes créées selon la région (1988-1989)

Région*	Plaintes	%	Enquêtes	%
Gaspésie — Îles-de-la-Madeleine	120	0,6	104	0,6
Bas-St-Laurent	348	1,7	292	1,7
Saguenay — Lac-Saint-Jean	679	3,2	542	3,2
Québec	1 976	9,4	1 405	8,3
Québec-Sud	619	2,9	509	3,0
Mauricie — Bois-Franc	1 123	5,3	880	5,2
Estrie	823	3,9	640	3,8
Montréal-Centre	7 507	35,7	6 044	35,7
Laurentides	1 003	4,8	870	5,1
Montérégie	3 569	17,0	2 932	17,3
Lanaudière	832	4,0	653	3,9
Laval	1 115	5,3	983	5,8
Outaouais	573	2,7	479	2,8
Abitibi — Témiscamingue	511	2,4	390	2,3
Côte-Nord	195	0,9	171	1,0
Nord-du-Québec	49	0,2	43	0,3
Ensemble des régions	**21 042**	**100,0**	**16 937****	**100,0**

* Ces statistiques sont maintenant produites suivant le découpage régional adopté par le gouvernement (Décret 2000-87, 22 décembre 1987, concernant la révision des limites des régions administratives).

** Le nombre d'enquêtes créées n'égale pas le nombre de plaintes reçues car une enquête peut porter sur plusieurs plaintes concernant un même employeur.

Tableau 4
Nombre de plaintes reçues et d'enquêtes créées selon le secteur d'activité économique (1988-1989)

Secteur d'activité économique	Plaintes	%	Enquêtes	%
Primaire	*583*	*2,7*	*369*	*2,2*
Agriculture, pêche et piégeage	238	1,1	163	1,0
Exploitation forestière	236	1,1	137	0,8
Mines et carrières	109	0,5	69	0,4
Secondaire	*4 312*	*20,5*	*3 418*	*20,1*
Ind. des aliments, boissons et tabac	332	1,6	283	1,7
Ind. du caoutchouc et du plastique	133	0,6	102	0,6
Industrie du cuir	145	0,7	63	0,4
Ind. des textiles et de l'habillem.	815	3,9	616	3,6
Industrie du bois	187	0,9	156	0,9
Industrie du meuble	177	0,8	152	0,9
Industrie du papier	57	0,3	56	0,3
Industrie de l'imprimerie	447	2,1	357	2,1
Ind. de transformation des métaux	67	0,3	54	0,3
Ind. de la fab. de mach. et de prod.	1 189	5,7	916	5,4
Construction	763	3,6	663	3,9
Tertiaire	*16 147*	*76,8*	*13 150*	*77,7*
Transport et communications	1 248	5,9	687	4,1
Commerce de gros	1 547	7,4	1 163	6,9
Commerce de détail	3 861	18,3	3 493	20,6
Finances	400	1,9	312	1,8
Assurances et affaires immobilières	548	2,6	484	2,9
Services aux entreprises	1 321	6,3	1 073	6,3
Services gouvernementaux	128	0,6	108	0,6
Services d'enseignement et de santé	961	4,6	789	4,7
Hébergement et restauration	3 801	18,1	3 194	18,9
Divertissements et loisirs	387	1,8	291	1,7
Services personnels et domestiques	790	3,8	612	3,6
Associations et autres services	1 155	5,5	944	5,6
Ensemble des secteurs	**21 042**	**100,0**	**16 937***	**100,0**

* Le nombre d'enquêtes créées n'égale pas le nombre de plaintes reçues car une enquête peut porter sur plusieurs plaintes concernant un même employeur.

Tableau 5
Nombre d'infractions et montants réclamés selon les normes enfreintes (1988-1989)

Normes	Infractions*	%	$	%
Salaire	5 143	24,9	2 235 006	33,5
Congés divers	18	0,0	823	0,0
Jours fériés	1 012	4,9	111 035	1,7
Fête nationale	615	3,0	33 379	0,5
Préavis de licenciement	4 293	20,8	2 893 397	43,4
Vacances annuelles	9 582**	46,4	1 395 722	20,9
Ensemble des normes	**20 663*** **	**100,0**	**6 669 362**	**100,0**

* Généralement, une plainte porte sur plus d'une infraction.

** Parmi les 9 582 infractions, 8 526 découlent de montants dus en vacances annuelles ajoutés sur des réclamations reliées aux autres normes (salaire, congés divers, jours fériés, Fête nationale et préavis de licenciement).

*** Les enquêtes effectuées ont aussi permis de constater 381 infractions reliées au registre de paie et 675 au bulletin de paie.

de certains congédiements. Nous verrons plus loin le traitement des plaintes relatives aux congédiements. Puisqu'elles sont les plus nombreuses, examinons tout d'abord les plaintes reliées à des infractions de nature pécuniaire; nous aborderons également le traitement des plaintes reliées à des infractions de nature administrative.

Un salarié peut porter plainte s'il considère que son employeur l'a privé de sommes d'argent qui lui étaient dues en vertu des normes du travail, ou s'il considère que son employeur ne respecte pas toutes les obligations imposées par cette législation. La Commission doit alors recevoir la plainte du salarié et faire enquête, sauf si elle considère que la plainte est frivole ou faite de mauvaise foi. C'est la Direction générale de l'application des normes, par l'intermédiaire de ses bureaux régionaux, qui assume cette tâche.

Les enquêtes

L'enquête est conduite par un inspecteur-enquêteur à qui il incombe de rechercher et de vérifier les faits. L'enquête s'effectue soit par téléphone soit sur place, directement chez l'employeur. Lorsque la plainte est fondée et que le montant de la réclamation est établi, l'inspecteur-enquêteur s'efforce d'en arriver à un règlement avec l'employeur.

Au cours de l'année, les salariés ont soumis un total de 21 042 plaintes à la Commission. De ce nombre, 18 350 étaient reliées à des infractions de nature pécuniaire ou administrative. Cela a donné lieu à l'ouverture de 16 937 nouveaux dossiers pour fins d'enquête; 14 245 de ces dossiers se rapportaient à des plaintes pour des infractions de nature pécuniaire ou administrative et 2 692 dossiers concernaient des plaintes à l'encontre de congédiements.

Pendant l'exercice 1988-1989, les inspecteurs-enquêteurs ont effectué 13 123 enquêtes impliquant 17 742 salariés. Toutefois, 4 751 enquêtes ont donné lieu au rejet ou à l'annulation de 6 209 plaintes. Certaines étaient prescrites ou non-fondées. D'autres relevaient de la juridiction fédérale. Pour d'autres enfin, l'enquête a révélé que l'employeur s'était conformé aux exigences de la législation. Quelque 6 473 enquêtes touchant 7 646 salariés ont donné lieu à un règlement. Un montant de près de 2 690 000 $ a ainsi été immédiatement récupéré à la suite de l'intervention des inspecteurs-enquêteurs, dont plus de 918 000 $ à la suite d'interventions téléphoniques seulement.

Les réclamations civiles

Certains employeurs refusent d'acquitter le paiement de la réclamation établie à la suite de l'enquête. Les dossiers de réclamation qui n'ont pas fait l'objet d'un paiement après l'envoi d'une mise en demeure sont donc acheminés à la Direction des affaires juridiques pour que celle-ci entreprenne des poursuites judiciaires. C'est ainsi qu'en cours d'année, les bureaux régionaux lui ont transféré près de 2 000 dossiers relatifs à des réclamations impayées. Ces dossiers touchaient plus de 3 500 salariés et les montants réclamés s'élevaient à plus de 3 500 000 $.

Durant l'année, l'intervention de la Commission devant les tribunaux civils a permis de régler quelque 1 850 dossiers de poursuite relatifs à des infractions de nature pécuniaire, touchant près de 4 700 salariés.

L'indemnisation des salariés

Si un salarié a gain de cause devant le tribunal, il peut recouvrer les sommes qui lui sont dues par l'entremise de la Commission. À cet effet, un système informatisé a été mis en place à la Commission il y a quelques années, de manière à accélérer le remboursement des salariés. Au cours de l'exercice, la Commission a remboursé 3 568 salariés pour des montants totalisant 1 586 621 $.

Les poursuites pénales

La Loi sur les normes du travail oblige l'employeur à remettre à ses salariés un bulletin de paie et à tenir un registre de paie. La Loi oblige également l'employeur à fournir par écrit les motifs d'un congédiement lorsqu'un salarié se prévaut du recours à l'encontre d'un congédiement fait sans une cause juste et suffisante. Certains employeurs ne se soumettent pas à ces obligations, alors que d'autres omettent des mentions obligatoires. Ce que la Commission peut découvrir lorsqu'un salarié porte plainte ou lorsqu'elle effectue des inspections.

Cette année, les inspecteurs-enquêteurs ont effectué 396 enquêtes auprès d'employeurs déjà trouvés en défaut sur ces points. La Commission désirait ainsi vérifier si les employeurs avaient apporté les correctifs appropriés. Seulement 12 employeurs ne s'étaient pas conformé à ses directives. Leurs dossiers ont donc été transmis à la Direction des affaires juridiques afin que des poursuites pénales soient entreprises contre ces employeurs. D'ailleurs, 12 dossiers de poursuite pénale ont été réglés au cours de l'année 1988-1989.

Les enquêtes de prélèvement

Les inspecteurs-enquêteurs ont poursuivi cette année une opération visant à vérifier si les employeurs se conformaient au Règlement sur le prélèvement autorisé par la Loi sur les normes du travail. Ils ont ainsi effectué 3 739 enquêtes. Ces enquêtes ont permis de récupérer quelque 89 500 $ de cotisations non perçues.

Par ailleurs, le Service du prélèvement a transféré à la Direction des affaires juridiques 336 dossiers d'employeurs n'ayant pas acquitté les réclamations de la Commission concernant les cotisations qu'ils doivent lui verser. D'autre part, 409 dossiers de poursuite, comprenant certains dossiers de l'année précédente, ont été réglés pendant l'année; permettant à la Commission de recouvrer un montant de plus de 110 000 $ de prélèvements impayés.

Les congédiements

En cas de congédiement, il existe deux recours dont le salarié peut se prévaloir: celui à l'encontre d'un congédiement illégal et celui à l'encontre d'un congédiement fait sans une cause juste et suffisante.

Le congédiement illégal

La Loi sur les normes du travail prévoit que dans certains cas il est illégal de congédier, de suspendre ou de déplacer un salarié. Un salarié qui a été congédié pour un des motifs stipulés dans la Loi peut se prévaloir d'un recours à l'encontre d'un congédiement illégal. Et ce salarié peut porter plainte à la Commission des normes du travail. Si la plainte n'est pas réglée malgré l'intervention de la Commission, le dossier est transmis au Commissaire général du travail.

Au cours de l'année 1988-1989, les bureaux régionaux ont reçu 861 plaintes relatives à des congédiements illégaux. Les inspecteurs-enquêteurs sont alors intervenus auprès des employeurs des salariés plaignants pour tenter de résoudre le litige. Leur intervention a porté fruit dans 129 cas, les salariés impliqués touchant alors une indemnité ou étant réintégrés dans leur emploi, avec ou sans indemnité. La Commission a toutefois dû acheminer 412 dossiers au Commissaire général du travail. De plus, 293 salariés se sont désistés de leur plainte.

Le congédiement fait sans une cause juste et suffisante

Il existe un autre recours dont peut se prévaloir le salarié en cas de congédiement. Celui-ci ne s'adresse cependant qu'aux salariés ayant au moins cinq ans de service continu chez leur employeur. C'est le recours à l'encontre d'un congédiement fait sans une cause juste et suffisante qui, comme son nom l'indique, ne s'adresse qu'aux salariés estimant avoir été congédiés sans un motif réel et valable.

Les salariés admissibles à ce recours peuvent porter plainte à la Commission des normes du travail dans le but, principalement, de réintégrer leurs fonctions. La Commission reçoit les plaintes de ces salariés, fait enquête et s'efforce d'en arriver à un règlement à la satisfaction des deux parties intéressées, employeur et salarié. Si aucun règlement ne survient après l'intervention de la Commis-

sion, le salarié peut demander à cette dernière de déférer sa plainte à l'arbitrage. C'est le secrétaire de la Commission qui choisit alors l'arbitre d'après une liste qui lui est fournie par le Conseil consultatif sur le travail et la main-d'oeuvre.

Au cours de l'exercice 1988-1989, la Commission a reçu 1 831 plaintes relatives à des congédiements faits sans une cause juste et suffisante. L'intervention de la Commission a donné lieu à un règlement dans 357 cas. D'autre part, 414 plaintes sont restées en suspens, les salariés impliqués ayant demandé de ne pas désigner immédiatement un arbitre. Pour leur part, 367 salariés ont demandé de porter leur plainte en arbitrage alors que 572 ont retiré leur plainte pour divers motifs. La Commission a par ailleurs dû fermer 13 dossiers dont les plaintes ont été jugées irrecevables et 108 dossiers étaient encore en traitement au 31 mars 1989.

Quelques statistiques

Le recours à l'encontre d'un congédiement fait sans une cause juste et suffisante constitue un recours en évolution. Plusieurs portent donc une attention particulière à toutes les données relatives à l'exercice de ce recours et suivent avec intérêt l'évolution de la jurisprudence en cette matière. C'est pourquoi la Commission tient à jour annuellement un profil statistique à ce sujet. Les tableaux 6 et 7 en montrent l'évolution de 1980 à 1988.

Tableau 6
Congédiement sans une cause juste et suffisante
(art. 124 de la Loi sur les normes du travail)
Profil des plaintes déposées (1980-1989)

Classifications / Année	Arbitrages	Règlements	Désistements	Dossiers fermés	Dossiers en attente	Total
1980 (16 avril* au 31 décembre)	63 (30,4 %)	75 (36,2 %)	69 (33,3 %)	0	0	207
1981	204 (28,4 %)	169 (23,5 %)	328 (45,7 %)	17 (2,4 %)	0	718
1982	475 (31,8 %)	260 (17,4 %)	673 (45,1 %)	84 (5,6 %)	0	1 492
1983	502 (39 %)	217 (16,8 %)	448 (34,8 %)	121 (9,4 %)	0	1 288
1984	443 (32,1 %)	294 (21,3 %)	450 (32,6 %)	193 (14 %)	0	1 380
1985	474 (30,5 %)	351 (22,6 %)	530 (34,1 %)	198 (12,7 %)	0	1 553
1986	521 (31,5 %)	392 (23,7 %)	489 (29,5 %)	252 (15,2 %)	1 (0,1 %)	1 655
1987	402 (26,3 %)	411 (26,8 %)	480 (31,4 %)	161 (10,5 %)	77 (5,0 %)	1 531
1988	372 (22,0 %)	353 (20,9 %)	581 (34,3 %)	9 (0,5 %)	376 (22,2 %)	1 691
1989**	93 (20,2 %)	98 (21,3 %)	128 (27,8 %)	7 (1,5 %)	134 (29,1 %)	460
Total	**3 549 (29,6 %)**	**2 620 (21,9 %)**	**4 176 (34,9 %)**	**1 042 (8,7 %)**	**588 (4,9 %)**	**11 975**

* Date d'entrée en vigueur de la loi.
** Au 31 mars 1989.

Tableau 7
Congédiement sans une cause juste et suffisante
(art. 124 de la Loi sur les normes du travail)
Profil des plaintes déférées à l'arbitrage (1981-1988)

Types de décisions rendues	1981*	1982	1983	1984	1985	1986	1987	1988	Total 1981-88
1. Annulations des congédiements:	*28*	*100*	*101*	*112*	*102*	*89*	*77*	*68*	*677*
– Avec particularités	3	5	3	7	6	6	5	3	38
– Indemnité seulement	5	43	54	65	51	51	38	44	351
– Réintégration avec suspension	5	15	16	13	17	11	15	4	96
– Réintégration avec indemnité complète	15	37	28	27	28	21	19	17	192
2. Rejets des plaintes:	*41*	*77*	*130*	*140*	*99*	*89*	*83*	*58*	*717*
– Sur le fond	22	34	57	48	51	31	32	39	314
– Avec particularités	0	1	0	2	0	3	1	0	7
– En raison de l'inadmissibilité au recours	19	42	73	90	48	55	50	19	396
3. Désistements:	34	62	92	87	76	75	86	62	574
4. Règlements:	34	63	121	140	160	229	191	188	1 126
Sous-total	**137**	**302**	**444**	**479**	**437**	**482**	**437**	**376**	**3 094**
5. Plaintes en attente d'une sentence:	N/D	N/D	N/D	N/D	N/D	N/D	N/D	N/D	324
Total									**3 417**

* Les premières sentences arbitrales ont été déposées en 1981.
N/D: Donnée non disponible.

L'accès à la jurisprudence arbitrale

Depuis quelques années, la Commission a mis sur pied une banque de données permettant d'accéder rapidement à des résumés de toutes les sentences rendues par les arbitres dans les cas de plaintes à l'encontre de congédiements faits sans une cause juste et suffisante. Ces informations sont disponibles dans tous les buraux régionaux de la Commission. Les personnes intéressées (salariés, employeurs, avocats et chercheurs) peuvent les consulter sur demande.

Mentionnons par ailleurs qu'un projet pilote en télématique a été mené au cours de l'année en rapport avec cette banque de données. Il vise à offrir à des clients externes (principalement des bureaux d'avocats) la possibilité de consulter la banque de données sur les sentences arbitrales via un réseau de télécommunications. Le projet doit se poursuivre durant le prochain exercice et les nouveaux services qu'il permettra d'offrir seront alors définis.

Des mesures d'évaluation

Depuis plusieurs années, la Commission des normes du travail s'emploie à mettre en place politiques, programmes et systèmes devant lui permettre d'accroître son efficacité. Tout cela n'a qu'un but: bien servir la population. Donc, bien l'informer, traiter de façon adéquate les plaintes des salariés et leur rembourser rapidement les sommes perçues.

Les recherches et la vérification interne, quant à elles, sont des mesures qu'utilise la Commission pour évaluer la portée de ses lois ou l'efficacité de son action. Occasionnellement, la Commission emploie aussi des méthodes de recherche spécifiques telles les enquêtes et les sondages.

Les recherches

Au cours de l'année, les recherches menées ou en cours ont d'une part visé une meilleure connaissance de la clientèle de la Commission et de l'exercice de certains recours prévus dans la loi. D'autres recherches ont pour but de mesurer l'impact de modifications à la Loi sur les normes du travail. Ces recherches ont porté sur les sujets suivants*:

— enquête sur la rémunération autour du salaire minimum, en collaboration avec le Bureau de la statistique du Québec;

— infractions aux normes du travail — profil des plaignants (1986-1988);

— l'exercice du recours prévu à l'article 124 de la Loi sur les normes du travail (enquête permanente — 1986);

— études d'impact de certaines modifications à la loi et aux règlements;

— principaux indicateurs socio-économiques (publication mensuelle)

— étude d'impact de la réduction de la semaine normale de travail.

Grâce à ces recherches, la Commission désire approfondir la connaissance de sa clientèle et se donner des outils pertinents afin de proposer certains amendements aux lois et règlements dont elle surveille l'application.

* Certaines de ces recherches n'ont pas été publiées.

Une enquête sur la rémunération autour du salaire minimum

Les principales étapes de l'enquête sur la rémunération autour du salaire minimum, entreprise conjointement par la Commission et par le Bureau de la statistique du Québec, ont été réalisées au cours de l'année 1988-1989.

La collecte des données auprès des 11 000 établissements échantillonnés s'est terminée en juin 1988. Chaque représentant d'établissement devait répondre à un questionnaire et fournir, le cas échéant, une liste des employés rémunérés à 5,00 $ l'heure ou moins. Le mois d'août a marqué la fin de la cueillette des questionnaires envoyés à un échantillon de 3 500 salariés payés autour du salaire minimum et travaillant dans les établissements repérés à l'étape précédente.

La codification des données, leur saisie informatique et leur validation ont été complétées à l'automne 1988. C'est aussi à cette période que le Bureau de la statistique a fait parvenir à la Commission les premiers résultats de l'enquête auprès des établissements. Les premiers tableaux de l'enquête auprès des employés ont été reçus en janvier 1989.

À la fin de l'exercice 1988-1989, la Commission dispose d'à peu près tous les tableaux nécessaires à la préparation d'un rapport d'enquête. L'analyse préliminaire des renseignements fournis par les établissements est presque terminée. Au début du prochain exercice, les informations fournies par les salariés seront analysées. Ces deux analyses s'articuleront dans un rapport unique qui devrait être publié conjointement par le Bureau de la statistique du Québec et la Commission des normes du travail à l'automne 1989.

La vérification interne

Des services de vérification interne ont été mis en place il y a quelques années à la Commission des normes du travail afin d'apprécier le fonctionnement et l'efficacité de l'organisme. En jouant un rôle conseil auprès du président et des gestionnaires de la Commission, la vérification interne donne à l'organisation les moyens de s'assurer que ses différents objectifs sont atteints.

Au cours de l'année, la Direction de la vérification interne a axé la majeure partie de ses activités sur la démarche de vérification intégrée entreprise par la Commission durant le dernier exercice. Rap-

pelons l'approche globale de ce mandat dont l'objectif général consiste à évaluer dans quelle mesure les ressources de la Commission sont gérées avec un souci d'efficacité et d'efficience et de façon à permettre l'atteinte des objectifs. La vérification intégrée vise également à évaluer les moyens par lesquels les gestionnaires rendent compte de l'administration des ressources qui leur sont attribuées.

C'est dans cette perspective que plusieurs projets de vérification intégrée ont été effectués en 1988-1989. À partir des secteurs d'activités d'importance, ces projets de vérification ont été regroupés en deux grandes catégories: les projets reliés à la mission de la Commission et les projets reliés à la gestion de l'organisation. Les projets reliés à la mission avaient trait à la gestion des plaintes et des enquêtes, à la gestion des programmes d'information, au traitement des demandes de renseignements et à la gestion des poursuites. Quant aux projets de vérification reliés à la gestion de l'organisation, ils portaient sur le processus de planification, la structure organisationnelle, la gestion des ressources financières et la gestion des ressources informatiques. Mentionnons aussi la réalisation d'un projet spécial relatif à la vérification interne.

Il faut signaler que toutes les unités administratives de la Commission ont été l'objet de vérification dans le cadre de sa démarche de vérification intégrée. Notons par ailleurs que la Commission a tenu à mettre à contribution la compétence de plusieurs de ses ressources internes dans l'accomplissement de ces projets en vérification intégrée.

Parallèlement, il faut mentionner que l'année 1988-1989 en fut une d'ouverture sur l'extérieur en matière de vérification à la Commission. En effet, la Commission a participé à titre de conférencier à plusieurs congrès d'envergure dans le domaine de la vérification. C'est ainsi que durant l'année, elle a présenté les lignes directrices de sa démarche de vérification intégrée actuellement en cours lors du Congrès international de l'Institut des vérificateurs internes, devant la Fondation canadienne pour la vérification intégrée et aux membres du chapitre de Québec de l'Institut des vérificateurs internes. Enfin, il est intéressant de souligner que la Commission a continué d'être présente au niveau du Comité consultatif du Conseil du trésor en matière de vérification interne en tant qu'un des dix membres votants.

D'autre part, la Direction de la vérification interne a également fourni au cours de l'année des services-conseils dans les domaines de la gestion en général et plus spécifiquement en gestion de la qualité.

Soucieuse de la qualité de ses interventions, la Direction de la vérification interne a poursuivi pendant l'année la formation de son personnel dans les domaines de l'informatique, de la vérification intégrée, de la gestion et de la qualité.

Les objectifs généraux et priorités

La Commission des normes du travail traduit son mandat par les objectifs généraux suivants:

1. informer et renseigner les partenaires du monde du travail;

2. pratiquer des mesures susceptibles d'assurer l'application de la Loi;

3. contribuer à l'évolution des normes du travail;

4. gérer efficacement les ressources humaines, financières, matérielles et informationnelles.

Au cours de l'exercice financier 1989-1990, pour atteindre ces objectifs, la Commission retient les priorités qui suivent:

1.1 répondre le plus adéquatement possible aux besoins d'information de notre clientèle et particulièrement celle des communautés culturelles relativement aux normes du travail et à leur application;
1.2 privilégier la présence de la Commission auprès des intervenants du monde du travail;

2.1 traiter rapidement et efficacement les plaintes formulées par les salariés;
2.2 orienter les mesures de prévention vers les établissements faisant partie des secteurs d'activités les plus souvent en infraction à la loi et aux règlements;
2.3 optimiser la perception des montants dus par les employeurs assujettis au prélèvement;

3.1 évaluer l'impact de l'introduction de nouvelles normes du travail de même que l'application des normes actuelles;
3.2 optimiser les connaissances de la clientèle de la Commission, de ses besoins et de l'évolution de certaines caractéristiques du marché du travail;

4.1 privilégier la collaboration ainsi que la recherche de l'innovation et son application rationnelle;
4.2 apporter des améliorations dans les communications et favoriser la participation des employés;
4.3 favoriser la formation et le développement des ressources humaines en regard des besoins du personnel et de l'organisation;
4.4 maintenir la priorité accordée aux programmes visant les femmes et les communautés culturelles;
4.5 améliorer la disponibilité et la pertinence des informations nécessaires aux prises de décision;
4.6 améliorer les outils de mesure et de gestion de la qualité des opérations et du service à la clientèle.

Annexe

Les bureaux de la Commission des normes du travail

Le siège social	400, boul. Jean-Lesage C.P. 18 500, Terminus postal QUÉBEC (Québec) G1K 7Z5	(418) 643-9058 télécopieur: (418) 643-5132
Les bureaux régionaux		
Région du Bas-Saint-Laurent – Gaspésie	235, avenue St-Jérôme bureau 301 MATANE (Québec) G4W 3A7	(418) 562-2010
Région du Saguenay – Lac-Saint-Jean	3885, boulevard Harvey JONQUIÈRE (Québec) G7X 9B1	(418) 695-1940
Région de Québec	place Tanguay 2, route Trans-Canada Ouest LÉVIS (Québec) G6V 6W8	(418) 833-6194
	210, boulevard Charest Est 6e étage QUÉBEC (Québec) G1K 3H1	(418) 643-4940
Région de la Mauricie	140, rue Saint-Antoine bureau 202 TROIS-RIVIÈRES (Québec) G9A 5N6	(819) 374-4661
Région de l'Estrie	356, rue King Ouest bureau 300 SHERBROOKE (Québec) J1H 1R4	(819) 565-0441
Région de Montréal	2, complexe Desjardins Tour de l'Est, 24e étage C.P. 730, Succ.«Desjardins» MONTRÉAL (Québec) H5B 1B8	renseignements: (514) 873-7061 administration: (514) 873-4947 télécopieur: (514) 873-7900
Région de l'Outaouais	717, boul. Saint-Joseph bureau 102 C.P. 144, Succ.« A » HULL (Québec) J8Y 6M8	(819) 771-6259
Région de l'Abitibi – Témiscamingue	33, rue Gamble Ouest bureau 09 ROUYN-NORANDA (Québec) J9X 2R3	(819) 762-0867
Région de la Côte-Nord	836, rue de Puyjalon BAIE-COMEAU (Québec) G5C 1N1	(418) 589-9931